

Lead Management System на базе Comindware Tracker: ускоряем подключение!



Компания United Card Services (UCS) создает модель согласованного решения по оптимизации бизнес-процессов на базе платформы Comindware Tracker. В результате автоматизации появляется возможность в режиме реального времени отслеживать текущий статус заявок на подключение услуг торгового и интернет-эквайринга, а также осуществлять перевод заявок на следующий этап. Время заведения в базу новых клиентов сокращается примерно в 5 раз.

Предпосылки проекта

Повышение качества сервиса, предоставляемого клиентам, является ключевым стратегическим направлением бизнеса компании UCS. Аудит текущей деятельности компании выявил, что с увеличением входящего потока клиентов и расширением географии деятельности алгоритм подключения новых предприятий к услуге торгового и интернет-эквайринга, содержащий много элементов ручного труда, стал слишком ресурсозатратным. Решение о внедрении многофункциональной системы автоматизированной обработки заявок, Lead Management System (LMS), вполне закономерный и финансово продуманный шаг в развитии компании.

«До запуска системы LMS каждая заявка от предприятия должна была пройти несколько этапов ручной обработки: отдел продаж, отдел сопровождения, отдел безопасности и т.д., — поясняет Елена Козлова, начальник управления по сопровождению клиентских операций ЗАО «Компания объединенных кредитных карточек (UCS). — Нашей основной задачей на этом этапе была реализация функции автоматизированного контроля всех эта-

пов прохождения заявки: от момента поступления обращения клиента в компанию до заключения клиентского контракта/фактической установки POS-терминала на предприятии, а также сокращение сроков регистрации».

Этапы внедрения

Первоначально специалистами компании UCS были проанализированы текущие бизнес-процессы и временные затраты по регистрации клиентов. По результатам этого анализа были сформулированы основные функциональные требования и принято решение начать поиск вендора. По итогам тендера была утверждена компания Comindware.

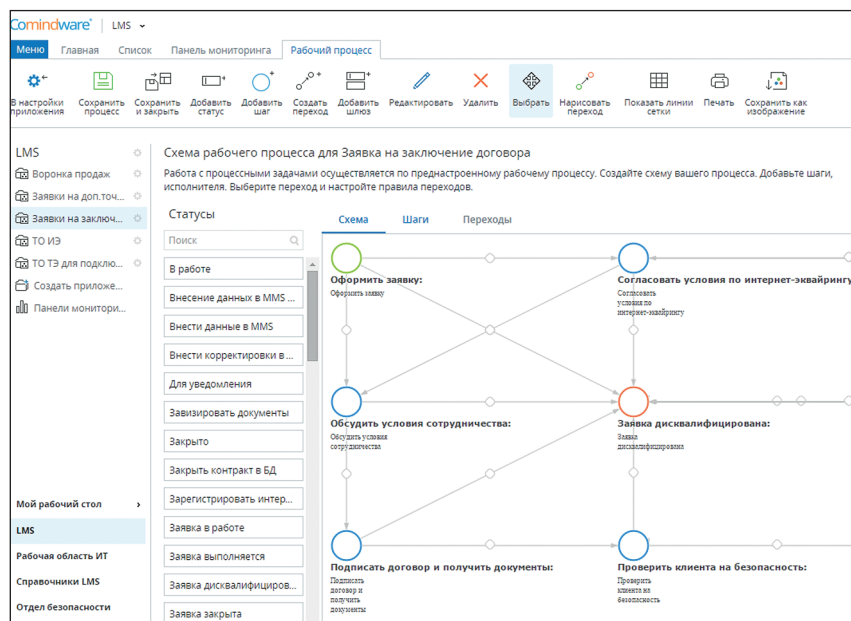
«Профессиональное решение Comindware Tracker понравилось нам своей гибкостью в части автоматизации воркфлоу и бизнес-процессов и возможностью интеграции с MS SharePoint и MS Outlook, — рассказывает Михаил Алексин, заместитель генерального директора и руководитель блока «Информационные технологии».

На момент внедрения LMS работа с клиентским потоком осуществлялась с применением других программ, таких как MATCH MasterCard и

Merchant Management System (MMS). Именно существующий процесс предстояло автоматизировать и интегрировать с новой системой. Разработка новых алгоритмов работы, как для сотрудников компании, так и для предприятий, включала в том числе и технологию минимизации ошибок.

Помимо автоматизированного контроля прохождения всех заявок, компании Comindware предстояло решить и другие, более глобальные задачи: сократить общее время регистрации каждого нового клиента, устранить многократный ввод данных, сделать многоуровневую настройку безопасности доступа к системе по ролям и реализовать опцию получения «прозрачной» бизнес-аналитики.

«На первом этапе на базе нашей платформы были созданы кастомизированные решения для внутренних программных продуктов Merchant Management System, а также была разработана многофункциональная LMS, которая объединила в себе все элементы бизнес-процесса, — поясняет Максим Цыпляев, основатель и президент компании Comindware. — Следующим этапом была проведена интеграция системы LMS с международными платежными сис-



темами Visa и MasterCard для автоматической проверки клиентов на безопасность».

По мере прохождения всех этапов автоматизации и внедрения функциональные возможности спроектированной LMS были значительно расширены, и у сотрудников UCS появилась возможность выполнения следующих функций:

- регистрации в системе дополнительных точек и оборудования;
- автоматической загрузки данных в систему MMS;
- обратной связи по заявкам от организаций и банков, работающих по договору возмездного оказания услуг;
- автоматической рассылки уведомлений по заданному алгоритму заинтересованным лицам о событиях, произошедших в LMS;
- формирования всех основных видов отчетности по заявкам, а также функция централизованного контроля всех договоров с предприятиями головным офисом компании.

Опытная эксплуатация

Основными преимуществами, полученными в ходе эксплуатации и тестирования функционала системы LMS, стали:

а) введение единой системы контроля заявок, и соответственно, воз-

За время ввода системы
в ОПЫТНУЮ ЭКСПЛУАТАЦИЮ
НАШИ СОТРУДНИКИ
И ПАРТНЕРЫ ВЫСОКО
ОЦЕНИЛИ НОВОВВЕДЕНИЯ.

можности контроля работы сотрудников и взаимодействия между подразделениями компании;

б) автоматизация процесса обработки и проверки данных;

с) создание единого интерфейса, который позволяет существующим предприятиям и реферальным банкам-партнерам через «Личный кабинет UCS» отправлять заявки на осуществление различных изменений в их профиле и деятельности или подключать дополнительные услуги.

«Результаты первого месяца автоматизации потребовали от наших сотрудников изменения сложившихся привычек и подходов к работе. Но, несмотря на это, нам не пришлось преодолевать возражения, связанные с их нежеланием осваивать новый формат взаимодействия, — отмечает Елена Козлова. — За время ввода системы в опытную эксплуатацию наши сотрудники и партне-

ры высоко оценили эти нововведения, особенно в части увеличения производительности всех вовлеченных в процесс подразделений. Благодаря интуитивно понятному графическому интерфейсу, Comindware Tracker позволяет снизить зависимость от IT-департамента при настройке бизнес-процессов под нужды различных отделов».

Итоги внедрения

Основной фактор успеха от внедрения системы LMS — сокращение срока заведения в систему нового клиента в 5 раз (с пяти дней до одного рабочего дня).

Сейчас система LMS позволяет обрабатывать более 3000 заявок в месяц, и поддерживает одновременную работу 150 сотрудников.

«Мы считаем, что внедрение прошло достаточно гладко и в конечном счете обеспечило возможность оптимизации и масштабирования всех бизнес-операций как внутри компании, так и в облаке», — отмечает Максим Цыпляев.

Автоматизация бизнес-процесса продаж для компании UCS позволила:

- Реализовать возможность превращения лида из «актива продавца в актив компании».
- Получить единую точку входа в процесс работы с клиентами.
- Сформировать «прозрачную» и понятную отчетность.
- Повысить удобство пользования.

«По итогам реализации пилотного проекта в Москве мы устранили все недочеты и уже летом этого года успешно внедрили LMS в ряде филиалов, а до ноября 2014 г. планируем охватить всю региональную сеть. К системе планируется подключить все 35 региональных филиалов. Сейчас на очереди Пермь, Томск, Иркутск, Красноярск, Хабаровск, Казань, Ижевск, Кемерово, Барнаул, Южно-Сахалинск, Владивосток, Оренбург, Орск, Саратов, Самара, — рассказывает Михаил Алексин. — Нам еще предстоит создать процесс по закрытию договоров, сформировать библиотеку документов и многое другое».